

RESEARCH ARTICLE

HAMBATAN KOMUNIKASI ORGANISASI DI RUMAH BERMAIN JEJAKECIL BANDUNG

Reva Angelina and Diah Agung Esfandari*

Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Jawa Barat, Indonesia

* Corresponding author: esfandari@telkomuniversitu.ac.id

Received on 10 May 2024; accepted on 10 June 2024

Abstrak

Organisasi adalah persatuan antara perstauan dua orang yang lebih terstruktur untuk bekerjasama dan terikat secara formal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Salah satu organisasi yang bergerak di bidang pra-sekolah di Kota Bandung adalah Rumah Bermain Jejakecil. Rumah Bermain Jejakecil merupakan komunitas yang menjadi sara bersosialisasi, bermain, dan berkreasi untuk anak-anak yang berusia 2-5 tahun. Rumah Bermain Jejakecil mengalami perubahan kepengurusan yakni pergantian manager pada satu tahun terakhir. Selama berjalannya kepengurusan baru Rumah Bermain Jejakecil sering mengalami hambatan komunikasi organisasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hambatan komunikasi organisasi yang terjadi dan untuk mengetahui faktor yang menjadi hambatan sehingga terjadinya miskomunikasi di Rumah Bermain Jejakecil. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dan teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, focus group discussion, dan dokumentasi. Hasil yang ditunjukkan dari penelitian ini adalah hambatan komunikasi yang terjadi di Rumah Bermain Jejakecil disebabkan oleh management level, number of supervised, the rank of position in the organization, change in manager, dan manager interpretation. Jenis change in manager menjadi penyebab yang dominan dari terjadinya hambatan komunikasi organisasi di Rumah Bermain Jejakecil.

Key words: Komunikasi Organisasi, Hambatan Komunikasi Organisasi, Komunitas

Pendahuluan

Sebuah organisasi dibuat berdasarkan cita-cita atau keinginan bersama dari setiap anggota organisasi yang ingin dicapai atau direalisasikan untuk mendapatkan keberhasilan. Saat ini terdapat banyak organisasi yang bergerak di bidang Pendidikan Pra-sekolah salah satunya di Kota Bandung. Berdasarkan Data Dapodik Kota Bandung jumlah pendidikan pra-sekolah di Kota Bandung yakni sebanyak 1.180 Pra-sekolah. Pra-sekolah merupakan jenjang atau tingkat sekolah yang berada pada tingkat sebelum memasuki sekolah dasar. Pra-sekolah sendiri memiliki tujuan utama untuk mendukung pertumbuhan kemampuan sosial pada anak (Pravitasari et al., 2019:13).

Salah satu organisasi pra-sekolah yang berada di Bandung salah satunya adalah Rumah Bermain Jejakecil. Rumah Bermain Jejakecil merupakan suatu komunitas yang menjadi sarana bersosialisasi, bermain, dan berkreasi untuk anak-anak usia 2-5 tahun. Rumah Bermain Jejakecil didirikan pada tahun 2014 oleh Winnie, Inda, Mia, dan Alma. Komunitas Rumah Bermain Jejakecil memiliki 2 program kelas untuk bermain, bersosialisasi dan berkreasi yakni program kelas reguler dan program kelas hutan. Kedua program yang dimiliki Rumah Bermain

Jejakecil merupakan program yang melatih motorik kasar, sensori yang dikemas dengan alur cerita dongeng.

Rumah Bermain Jejakecil memiliki keunikan dalam konsep kedua program kelasnya dimana konsep kegiatan dilakukan di alam terbuka sehingga anak-anak mendapatkan pengalaman yang lebih. Untuk program kelas reguler sendiri memiliki konsep unik lain yakni kegiatan dilakukan dengan berpindah-pindah tempat di setiap minggunya sehingga hal tersebut juga membawa pengalaman baru bagi orangtua anak. Program unggulan yang dimiliki Rumah Bermain Jejakecil adalah kelas hutan. Kelas hutan merupakan program yang dibuat untuk memberikan konsep membangun kesiapan anak-anak untuk sekolah. Sebagai perbandingan terdapat salah satu tempat bermain lain di Bandung yakni OBO Studio n Play 1. OBO Studio n Play memiliki program kelas kursus diantaranya kelas Bahasa Inggris, Kelas Robotik, Kelas Menari, Kelas Musik, dan Kelas Montessori. Sesuai dengan namanya OBO Studio n Play kegiatan yang dilaksanakan disana dilakukan di dalam studio.

Rumah Bermain Jejakecil memiliki hierarki jabatan didalamnya yakni terdapat tiga Founder, Manager, Bendahara, Koordinator Kelas Reguler, Koordinator Kelas Hutan, dan Kakak-kakak Guru. Pada

Table 1. Perbandingan Rumah Bermain Jejakecil dengan OBO Studio n Play

Jejakecil	OBO Studio n Play
Sudah berdiri dari tahun 2015	Berdiri mulai tahun 2020
Tempat kegiatan berada diluar ruangan atau alam terbuka dan berpindah-pindah tempat	Tempat kegiatan berada dalam ruangan atau studio
Memiliki program kelas yang membangun konsep persiapan untuk sekolah	Memiliki program yang menjadi tempat kursus anak-anak

bulan November 2021, Rumah Bermain Jejakecil mengalami perubahan kepengurusan. Terdapat seorang Manager baru untuk menjadi Manager di Rumah Bermain Jejakecil dimana sebelumnya Rumah Bermain Jejakecil tidak memiliki seorang Manager. Sepanjang berjalannya selama 1 tahun adanya manager tersebut, Rumah Bermain Jejakecil cukup sering mengalami permasalahan-permasalahan sehingga memerlukan pengembangan dan perbaikan dalam beberapa hal. Salah satu contoh masalah yang terjadi adalah banyaknya miskomunikasi dimana adanya tidak lengkapnya informasi yang terjadi diantara manager dan pihak vendor lokasi. Peneliti melakukan pra-penelitian wawancara lalu Tarinda Ruliandari memberi informasi bahwa pada tahun 2020 Rumah Bermain Jejakecil pernah mengalami masalah yang menyebabkan adanya konflik internal.

Hal tersebut terjadi karena adanya miskomunikasi antara founder dan tim pengelola. Miskomunikasi yang terjadi disebabkan oleh adanya tidak keterbukaannya tim pengelola terkait aturan yang dibuat oleh tim pengelola dan kejadian tersebut mengakibatkan tim pengelola mengundurkan diri dari Rumah Bermain Jejakecil. Sepanjang tahun 2022 hingga 2023 Rumah Bermain Jejakecil mengalami kenaikan dan penurunan peminat, namun terdapat penurunan peminat yang cukup drastis di bulan September hingga bulan April yakni 90,6%. Terdapat keluhan yang diberikan kepada peneliti oleh tiga anggota Rumah Bermain Jejakecil yaitu Bendahara, Koordinator Kelas Reguler, dan Koordinator Kelas Hutan dimana Rumah Bermain Jejakecil seringkali mengalami komunikasi yang tidak efektif yang tidak jarang menyebabkan konflik. Dengan adanya hal tersebut menjadikan salah satu alasan peneliti menulis penelitian karena peneliti menemukan masalah pada Rumah Bermain Jejakecil yakni permasalahan pada manajemen mengenai komunikasi yang tidak efektif atau hambatan komunikasi organisasi.

Organisasi menghubungkan anggota melalui komunikasi yang akan membentuk koordinasi dan kolaborasi. Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi sangat berpengaruh dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja. Menurut Supratman (2018:13) kesuksesan bersama dalam organisasi dan terhindar akan terjadinya konflik atau kesalahpahaman antar karyawan dan juga atasan dapat dibangun melalui komunikasi organisasi yang nyaman. Dalam berjalannya proses komunikasi tidak dapat dipungkiri jika seringkali konflik terjadi (Supratman, 2018:33). Konflik yang terjadi dapat diakibatkan oleh sebuah hambatan komunikasi. Hambatan merupakan sesuatu yang dapat diartikan sebagai sebuah halangan atau rintangan, namun dalam konteks komunikasi hambatan diartikan sebagai gangguan (mekanik maupun semantic) (Rismayanti, 2018:833). Mulai adanya Manager baru di Rumah Bermain Jejakecil cukup banyak miskomunikasi baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Dengan kondisi permasalahan tersebut peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian terkait hambatan komunikasi organisasi yang terjadi di Rumah Bermain Jejakecil. Adapun fokus dari penelitian ini adalah hambatan komunikasi organisasi di Rumah Bermain Jejakecil yang terjadi saat adanya pengurus baru sejak 2021 hingga sekarang.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merujuk pada interaksi komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi tertentu (Ruliana, 2016:18). Menurut Suryanto (2015:320), komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam keseluruhan fungsi organisasi. Komponen-komponen dalam komunikasi organisasi meliputi struktur organisasi, fungsi komunikasi, hubungan antarpersonal, proses pengorganisasian, dan budaya organisasi (Suryanto, 2015:320).

Ummah (2017:25) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi melibatkan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, baik itu dalam konteks formal maupun informal. Komunikasi formal bersifat terstruktur dan terfokus pada tujuan pekerjaan yang disetujui oleh organisasi (Ummah, 2017:25). Sementara komunikasi informal lebih bersifat sosial dan orientasinya lebih pada individu dalam organisasi (Wiryanto, 2004:55).

Pola Alur Komunikasi Organisasi

Pola alur komunikasi organisasi mengacu pada bagaimana pesan-pesan bergerak dari satu individu ke individu lain dalam suatu struktur organisasi. Terdapat empat pola alur komunikasi organisasi dalam struktur organisasi:

1. **Komunikasi ke Bawah:** Pesan-pesan yang mengalir dari atasan ke bawahan. Biasanya berisi instruksi, perintah, tugas, tujuan, disiplin, dan informasi pemeliharaan organisasi (Ruliana, 2016:94).
2. **Komunikasi ke Atas:** Komunikasi yang mengalir dari bawahan ke atasan atau individu dengan jabatan yang lebih tinggi. Ini mencakup informasi tentang karyawan, perkembangan signifikan di departemen, masalah yang mempengaruhi efisiensi kerja, dan masalah baru yang mungkin timbul (Ruliana, 2016:95).
3. **Komunikasi Horizontal:** Proses komunikasi antara individu-individu dalam organisasi yang memiliki tingkat jabatan yang sama. Ini mencakup interaksi antarpimpinan atau antarbawahan (Devara, 2022:13).
4. **Komunikasi Lintas Saluran:** Komunikasi yang terjadi antara individu dari departemen atau divisi yang berbeda. Ini melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan di antara individu yang tidak berada dalam struktur hierarki yang sama (Pranoto, 2017).

Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi yang tidak efektif dalam organisasi sering disebabkan oleh berbagai hambatan. Menurut Warren R Plunkett dan Raymond F. Atner (dalam Ruliana, 2016:54), terdapat lima hambatan utama dalam komunikasi organisasi:

1. **Manajemen Level:** Perbedaan tingkat manajemen dalam organisasi dapat menghambat aliran informasi yang efektif.
2. **Number of People Supervised:** Jumlah anggota dalam organisasi dapat mempengaruhi kemampuan organisasi untuk berkomunikasi secara efektif.
3. **The Rank of Position in The Organization:** Perbedaan dalam tingkat jabatan atau kedudukan dalam organisasi dapat menyebabkan kesulitan dalam komunikasi.
4. **Change in Manager:** Perubahan manajer dapat mengganggu aliran komunikasi yang telah ada sebelumnya.
5. **Manager Interpretation:** Cara seorang manajer menginterpretasikan informasi dan keadaan dapat mempengaruhi komunikasi organisasi secara keseluruhan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan paradigma interpretif untuk meneliti hambatan komunikasi organisasi di Rumah Bermain Jejakecil. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data bersifat deskriptif serta disajikan dengan kata-kata lisan ataupun tertulis dari fenomena yang ada (Moleong, 2018:4). Menurut Sugiyono penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk meneliti keadaan obyek penelitian serta penelitian itu sendiri bersifat induktif (2017:10). Adapun Subjek penelitian ini adalah Rumah Bermain Jejakecil dan objek penelitian ini adalah Hambatan Komunikasi yang terjadi di Rumah Bermain Jejakecil. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, focus group discussion, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil penelitian ini, ditemukan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi pada Rumah Bermain Jejakecil dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis hambatan komunikasi organisasi menurut Warren R Plunkett dan Raymond F. Atner (dalam Ruliana, 2016:54) sebagai berikut:

Manajemen Level

Hambatan komunikasi organisasi pada jenis ini terjadi pada level founder serta manager, tetapi level manager lebih mendominasi. Peran founder dan manager Rumah Bermain Jejakecil juga kurang aktif dalam mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi. Founder juga terlihat kurang mampu dalam pengambilan keputusan. Selain masalah aliran penyampaian informasi, tupoksi dari setiap jabatan juga tidak jelas dan tidak sesuai, sehingga struktur organisasi Rumah Bermain Jejakecil belum optimal.

People of Supervised

Jumlah anggota dalam organisasi mempengaruhi alur penyampaian informasi. Dengan jumlah anggota Rumah Bermain Jejakecil yang mayoritas perempuan, hal ini dapat mempengaruhi komunikasi dalam organisasi. Gender anggota juga menjadi penyebab potensial terjadinya hambatan komunikasi organisasi. Meskipun demikian, masalah ini bisa diselesaikan dengan baik jika kakak-kakak guru dapat bekerja sama.

The Rank Of Position in The Organization

Hambatan komunikasi terjadi pada jenjang koordinator, manager, dan founder. Terdapat perbedaan gaya komunikasi antara koordinator dan manager di mana manager cenderung lebih kaku dan formal, sementara koordinator lebih santai. Hal ini kadang menyebabkan koordinator kesulitan memahami informasi yang disampaikan manager. Di sisi lain, interaksi antara kakak guru dan founder juga bisa terpengaruh oleh lama bergabungnya kakak guru di organisasi.

Change in Manager

Perubahan kepemimpinan dengan masuknya seorang manager baru menjadi titik terjadinya hambatan komunikasi yang signifikan. Koordinator merasakan dampak langsung dari kehadiran manager baru, di mana interaksi intens antara keduanya menjadi faktor utama. Kekurangan manager dalam turun langsung ke lapangan juga menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap kondisi di Rumah Bermain Jejakecil. Selain itu, ketidakjelasan informasi yang disampaikan oleh manager dan lambatnya respons yang diberikan juga menjadi masalah.

Manager Interpretation

Manager Rumah Bermain Jejakecil sering kali kurang jelas dalam menyampaikan informasi dan kurang aktif dalam memastikan informasi yang disampaikan sampai kepada semua anggota. Kemampuan manager dalam menyelesaikan masalah dan kesadaran terhadap masalah yang terjadi juga masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini menggambarkan bahwa hambatan komunikasi organisasi di Rumah Bermain Jejakecil sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti manajemen level, jumlah anggota, gaya komunikasi antar jenjang jabatan, perubahan dalam kepemimpinan, dan kemampuan interpretasi manager. Solusi yang disarankan termasuk memperbaiki tupoksi jabatan, meningkatkan komunikasi formal dan informal antar anggota, serta memperbaiki kemampuan manajemen untuk mengelola hambatan komunikasi yang muncul.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan komunikasi organisasi yang terjadi di Rumah Bermain Jejakecil disebabkan oleh beberapa faktor yang masuk dalam jenis-jenis hambatan komunikasi organisasi. Faktor-faktor tersebut meliputi management level, number of supervised, the rank of position in the organization, change in manager, dan manager interpretation. Dari kelima jenis hambatan komunikasi organisasi tersebut, peneliti menemukan bahwa faktor yang dominan adalah anggota kepemimpinan khususnya manager, dengan change in manager menjadi penyebab utama hambatan komunikasi organisasi. Manager baru di Rumah Bermain Jejakecil belum mampu membuat organisasi lebih terstruktur karena kurangnya tupoksi yang jelas. Selain itu, kurangnya kunjungan langsung ke lapangan oleh manager juga menyebabkan kurangnya pemahaman tentang kondisi di Rumah Bermain Jejakecil. Gaya komunikasi manager yang kaku dan penyampaian informasi yang tidak lengkap juga menjadi penyebab utama miskomunikasi. Peran manager Rumah Bermain Jejakecil dalam menjembatani komunikasi antara anggota internal dan eksternal juga terlihat kurang optimal.

Saran

Saran Akademis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi mendalam mengenai berbagai aspek dalam Komunikasi Organisasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuisioner untuk mendapatkan hasil yang lebih lengkap dan terperinci. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Peneliti berharap objek penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dengan organisasi pendidikan lain dalam penelitian masa depan.

Saran Praktis

1. Peneliti menyarankan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk Rumah Bermain Jejakecil. Kepengurusan Rumah Bermain Jejakecil disarankan untuk memiliki tupoksi yang jelas agar setiap jabatan memahami dan menjalankan tugasnya dengan efektif.
2. Peneliti juga menyarankan agar kepemimpinan Rumah Bermain Jejakecil menetapkan aturan dan alur komunikasi yang jelas. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pola komunikasi organisasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya hambatan komunikasi.

Daftar Pustaka

1. Aw S. Komunikasi Organisasi: Prinsip Komunikasi untuk Penting-katan Kerja Organisasi. Remaja Rosdakarya; 2018.
2. Devara RV. Pola Komunikasi Organisasi Back Office Irwan Team Hair Design Pada Masa COVID-19. *Communicare: Journal of Communication Studies*. 2022.
3. Effendy OU. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Sujarman T, editor. Remaja Rosdakarya; 2019.
4. Moleong LJ. Metode Penelitian Kualitatif; 2018.
5. Pranoto LME. Penerapan Komunikasi dalam Organisasi; 2017. Available from: <https://sis.binus.ac.id/2017/04/28/12948/>.
6. Rismayanti. Hambatan Komunikasi yang Sering Dihadapi dalam Sebuah Organisasi. Issue 1. 2018.
7. Robbins SP. Perilaku Organisasi. Indeks Gramedia; 2003.
8. Ruliana P. Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. 2nd ed. Rajawali Pers; 2016.
9. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta; 2017.
10. Supratman LP. Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT TelkomSel. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 2018;16(1):31. Available from: <https://doi.org/10.31315/jik.v16i1.2680>.
11. Suryanto. Pengantar Ilmu Komunikasi. CV Pustaka Setia; 2015.
12. Ummah IR. Komunikasi Organisasi Pengurus Karang Taruna Merah Putih (Studi Kasus Desa Gadel Tandes Surabaya). *Komunikasi*. 2017. Available from: <http://digilib.uinsby.ac.id>.
13. Zuwirna. Komunikasi Yang Efektif. Universitas Negeri Padang. 2016;1(1):1-8.